PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1 IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del programa de formación:** Coordinación de procesos logísticos.
- **Código del programa de formación:** 121523.
- **Nombre del proyecto:** Propuesta de un plan operativo de los procesos logísticos en una empresa colombiana.
- **Fase del proyecto:** Ejecución.
- **Actividad de proyecto:** AP6 - Realizar la trazabilidad de los procesos logísticos.
- **Competencias:**

  Técnicas:

  - 210303025 - Calcular costos de operación de acuerdo con métodos.
  - 260102013 - Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión.
  - 210101069 - Diseñar áreas de almacenamiento según estrategias de logística y sistemas de almacenaje.
  - 210201052 - Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa.
  - 210601020 - Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.

  Clave:

  - 240202501 - Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- **Resultados de aprendizaje a alcanzar:**

  Técnicos:

  - 210303025-03 - Elaborar informe del costo logístico según procedimientos y políticas de la organización.
  - 260102013-02 - Monitorear el desempeño del plan logístico según programación establecida.
  - 210101069-04 - Validar la distribución de las zonas de almacenamiento de acuerdo con el flujo de la operación logística.

- 210201052-03 - Inspeccionar el cumplimiento de las funciones de talento humano teniendo en cuenta los procedimientos y metas establecidas por la organización.
- 210601020-02 - Monitorear el servicio de acuerdo con la promesa de valor.
- 210601020-03 - Atender al cliente y/o proveedor según la política de servicio.

Claves:

- 240202501-04 - Implementar acciones de mejora relacionadas con el uso de expresiones, estructuras y desempeño según los resultados de aprendizaje formulados para el programa.
- 240202501-05 - Presentar un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral de acuerdo con los procedimientos establecidos desde su programa de formación.

- **Duración de la guía:** 392 horas.
  - **Técnicas:** 296 horas.
  - **Claves:** 96 horas.

2 PRESENTACIÓN

Respetado aprendiz, reciba un cordial saludo de bienvenida a esta guía de aprendizaje, donde encontrará una serie de actividades a desarrollar, en las que podrá aplicar sus conocimientos, habilidades y destrezas en el desarrollo de la actividad de proyecto El objetivo de la guía es proveer los conocimientos necesarios para apoyar la competitividad de los profesionales a cargo de procesos que impliquen la optimización de los recursos durante su producción, comercialización y distribución en la empresa.

Se revisarán varias competencias desde las que se orienta el proceso técnico logístico, incluyendo costos, cálculos, servicio al cliente, diseño, procedimientos y cuidados necesarios para tener la traza de todos los procesos de una empresa; sumado a la importancia de la escritura y lectura de la segunda lengua que para este programa de formación es el inglés.

«La logística es una actividad que tiene como finalidad satisfacer las necesidades del cliente, proporcionando productos y servicios en el momento, lugar y cantidad que los solicita, y todo ello al mínimo coste» (Escudero, 2019).

3 FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En este ítem se describirán las actividades de aprendizaje requeridas para cada una de las competencias planteadas en la fase de ejecución del proyecto formativo: Propuesta de un plan operativo de los procesos logísticos en una empresa colombiana.

- **Actividad de reflexión inicial.**

Gran parte de las actividades que debe trabajar un coordinador de procesos logísticos obedecen a la gestión de los costos de producción, comercialización y prestación de servicios. El término “costos” se va a requerir mucho en el trabajo de los componentes de la presente guía de aprendizaje y el proyecto formativo como tal. Por tanto, como actividad de reflexión inicial y para que abra su mente a la consecución de resultados, lo invitamos a pensar e interiorizar las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Qué es un costo?
- ✓ ¿Cuál es el proceso más importante que ha llevado en su vida diaria en el manejo de su dinero y de sus gastos?
- ✓ Todo proceso, en especial el saber manejar y distribuir los costos administrativos, debe tener un objetivo, ¿cuál es?
- ✓ ¿Por qué considera a la administración contable de gran importancia en una empresa?

Luego de desarrollar las preguntas, comparta voluntariamente las respuestas con su grupo de estudio o instructor. El propósito de esta actividad es reconocer la importancia que tiene el buen manejo que se le debe dar a la distribución de costos de operación en el desarrollo de toda actividad en la empresa, logrando el único objetivo: abrir la mente al trabajo.

Nota: este ejercicio tiene como finalidad encaminarlo y motivarlo en el desarrollo de los temas de esta actividad de aprendizaje, por tal razón no es calificable.

3.1 Actividades de la competencia Calcular costos de operación de acuerdo con métodos (210303025).

Esta competencia abre espacio para que comprenda que para los trabajadores de los procesos logísticos es de gran importancia distinguir la relación entre una empresa y logística, se tiene en cuenta que la logística se ha convertido en pieza fundamental de una empresa en su administración y buen funcionamiento; los costos de operación como gran reto para todas las empresas son la meta fija, es una

realidad que todas las empresas tienden a mantener e incluso a disminuir para el buen uso de los recursos limitados de las empresas.

3.1.1 Actividad de aprendizaje GA6-210303025-AA1 - Elaborar el informe de costos de acuerdo con los métodos.

Los trabajos logísticos tienden a ser predecibles porque los altibajos y cambios de última hora son traumáticos para las empresas, es necesario que en el proceso de los costos se presente una realidad característica que repose en un informe que se pueda revisar cada vez que se requiera, para de esa forma tener una referencia día a día del proceso; por ejemplo, las empresas requieren hacer una cotización de algún producto que se compró hace más de 6 meses, pero se necesita saber el valor que se pagó por él en ese tiempo para tener la proyección de inversión y de esa forma tomar la decisión indicada. Si el precio que se pagó por ese recurso no está disponible dentro de los datos de la empresa, se hace la proyección estimada del valor en falsedad, porque no se guardó la traza requerida de costos. Ese es el enfoque de esta actividad de aprendizaje y se requiere que se revise en profundidad, puesto que en su trabajo debe conocer los informes necesarios para el costeo previo y posterior.

Duración: 32 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es importante que se apoye del material de trabajo del componente formativo: **"Costeo de procesos logísticos"**.

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA6-210303025-AA1-EV01. Informe indicadores de gestión en los costos logísticos.**

En el desarrollo de esta evidencia se requiere diseñar un informe donde se representen y clasifican los indicadores de gestión en los costos logísticos operacionales en la empresa que desarrolla su proyecto formativo.

Ya con los conocimientos de la importancia de la administración de costos en mente, se requiere hacer una revisión inicial de la empresa con la que va a trabajar y para esta evidencia se necesita hacer las siguientes acciones, preferiblemente en el siguiente orden:

1. Identifique un proceso logístico de tantos que desarrolla la empresa de su estudio.

2. Detalle el proceso seleccionado con cada uno de sus subprocesos (se recomienda que haga una gráfica de ese proceso para facilitar su entendimiento).
3. Elabore un informe de los indicadores de gestión en los costos logísticos, donde se especifiquen los indicadores idóneos que se aplicarán en la empresa, para lograr un absoluto control y mejoramiento de los procesos logísticos de producción, comercialización y prestación de servicios.
4. Luego de identificar y organizar el proceso de la clasificación y elección de los indicadores que eligió de la empresa, identifique las principales falencias que podrían presentarse en el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa con los conocimientos que ya tiene.
5. Estructure planes de mejora a implementar identificadas las falencias en la gestión en los costos logísticos que eligió.
6. El informe debe identificar las falencias y las mejoras a esas falencias teniendo en cuenta el costo y la calidad del costo; es decir, se requiere conseguir la mejor oportunidad de costo beneficio para la empresa.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe con falencias y opciones de mejora de los indicadores de gestión en los costos logísticos de la empresa.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe indicadores de gestión en los costos logísticos. GA6-210303025-AA1-EV01.**

3.2 Actividades de la competencia Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión (260102013).

En la empresa los procesos de negocio representan el reflejo de la forma como esta se mueve a diario. Según el modelo de gestión que se implemente en ella se definen los procesos de negocios, que por lo general trabajan de manera transversal, desde la concepción del impacto comercial, hasta la posventa de los productos o servicios que se les ofrecen a los clientes; eso es lo que se trabajará en esta parte de la competencia.

3.2.1 Actividad de aprendizaje GA6-260102013-AA1 - Monitorear y controlar los procesos logísticos por medio del sistema de trazabilidad e indicadores de gestión.

El área de logística para la empresa refleja un mayor grado de desarrollo en comparación con los demás departamentos, ya que mediante el desarrollo de esta actividad de aprendizaje se busca brindar un conjunto de indicadores consolidado en el informe que es útil para la medición de las operaciones.
En esta actividad a desarrollar en esta guía se motiva a elaborar un informe de aplicación dirigido a la empresa donde desarrolla su práctica, direccionado con el proyecto formativo en ejecución y curso.
Duración: 72 horas.
Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es de gran importante y ayuda la lectura y análisis del componente formativo: **"Supervisión de procesos de negocio".**
Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA6-260102013-AA1-EV01. Informe de aplicación al proyecto formativo del sistema de indicadores de gestión.**

Para la construcción de los indicadores de gestión en la empresa se debe ser prudente y tener una visión amplia del entorno evaluado; es decir, una perspectiva de negocio que debe ser transversal, sobre toda la estructura organizacional de la empresa en la que está haciendo su proyecto formativo.
La información suministrada por cada indicador propio entregado por la empresa, es comparada con los indicadores presentados en el mercado por los directos competidores, de tal manera que sea visible el estado en el que se encuentra la empresa con respecto a los actores del mercado y que tenga conocimientos sólidos para la toma de decisiones.
Partiendo de lo anterior, en esta evidencia se requiere hacer una revisión inicial de la empresa con la que va a trabajar y para ello, se necesita hacer las siguientes acciones en orden:

1. Basado en la empresa en la que hace parte en el desarrollo de su práctica, se requiere desarrollar el informe de aplicación de los indicadores de gestión relacionado con la actividad del proyecto de formación diseñado.
2. Elabore el informe solicitado de una manera muy clara y precisa donde se relacionan los indicadores de gestión en la aplicación y ejecución del plan de monitoreo o control de los procesos logísticos, por medio de la aplicación del sistema de trazabilidad.

3. Luego aplicar un estudio estratégico por medio de la matriz DOFA, en la cual se logre identificar realmente cómo se encuentra manejando la empresa y cómo a partir de una propuesta se puede generar una mejora en la prestación de los procesos de negocio según el modelo de gestión.
4. Identificar con las empresas de competencia directa por medio de fuentes de información secundaria como Internet o fuentes primarias como observación o investigación etnográfica, los indicadores de gestión visibles para identificar oportunidades de mejora a partir del *benchmarking.*
5. En el informe debe estar estructurado el diseño de un plan de trabajo de mejora continua del buen uso de los indicadores de gestión en la prestación del servicio en la empresa.
6. Presentar el informe de una forma sincrónica o asincrónica ante el grupo o equipo de trabajo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe de propuesta de mejora en la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe de aplicación al proyecto formativo del sistema de indicadores de gestión. GA6-260102013-AA1-EV01.**

3.3 Actividades de la competencia Diseñar áreas de almacenamiento según estrategias de logística y sistemas de almacenaje (210101069).

Es importante el lugar o espacio que se asigne para el almacenaje de materiales de producción y productos terminados, ya que es el espacio estructurado y planificado que sirve para custodiar, proteger y controlar los productos o mercancías de la empresa, para luego ser distribuidos a los clientes. Por lo anterior, se trabaja esta competencia con las presentes actividades.

3.3.1 Actividad de aprendizaje GA6-210101069-AA1 - Validar áreas de almacenamiento de acuerdo con el flujo de operación logística.

La gestión de almacenes es un elemento clave y seguro que aporta mucho a la empresa, ya que por medio de su implementación se logra el uso óptimo de los recursos, la logística juega un papel importante en las empresas.

El objetivo del operario logístico en la empresa es realizar un estudio de verificación del lugar de almacenamiento de la empresa, detallando si cumple con los estándares de calidad; en caso de que la respuesta sea negativa debe proceder a diseñar un modelo de áreas de almacenamiento actualizado y moderno según estrategias de la logística y sistemas de almacenaje visto a lo largo de su proceso formativo, en la que la empresa pueda brindar un buen servicio en el momento de entrega de productos o mercancías a los clientes donde satisfacen las necesidades del cliente externo quien verifica las condiciones y estado en que llega el producto solicitado para su uso. Este es el propósito de esta actividad de aprendizaje.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es de gran importancia y ayuda la lectura y análisis del componente formativo: **"Diseño y gestión de almacenes".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforma la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA6-210101069-AA1-EV01. Informe propuesta de implementación de nuevas tecnologías en el proceso de almacenamiento de la empresa proyecto.**

Para la empresa es de gran importancia reconocer que la gestión de almacenes se centra en la recepción, el almacenamiento y movimiento de los productos, hasta los puntos de entrega o consumo del cliente final. Para ello, es necesario tener presentes las siguientes razones para la existencia de los lugares de almacenaje:

a) El desequilibrio entre la oferta y la demanda.
b) La mejora del servicio al cliente.
c) La reducción de costos logísticos.
d) El complemento al proceso productivo.

Es importante que el encargado del área de logística en la empresa reconozca las funciones del almacén, las actividades a realizar en el momento de aplicar el almacenaje de un producto y el paso a paso que se aplica en el momento de recepción de mercancías.

Por lo anterior, para el desarrollo de esta actividad se requiere diseñar una propuesta de implementación de nuevas tecnologías para aplicar en el proceso de almacenamiento de la empresa proyecto, basado en el material de formación relacionado, más las distintas fuentes de información adicionales con las que se pueda contar para este contenido. Luego de la revisión del contenido se recomienda hacer el siguiente paso a paso para la generación de la evidencia solicitada:

a) Redacte el informe de una forma objetiva, direccionado al punto estratégico indicado (propuesta de implementación de nuevas tecnologías a aplicar en el proceso de almacenamiento de la empresa).
b) Mencione todos los datos posibles para su desarrollo encontrados en la empresa proyecto.
c) Describa detalladamente cada paso seguido, en párrafos claros, cortos, precisos y concretos, con la información encontrada y ajustada a la empresa.
d) Presente el informe de una forma sincrónica o asincrónica ante el grupo o equipo de trabajo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe propuesta de implementación de nuevas tecnologías en el proceso de almacenamiento de la empresa proyecto.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe propuesta de implementación de nuevas tecnologías en el proceso de almacenamiento de la empresa proyecto. GA6-210101069-AA1-EV01.**

3.4 Actividades de la competencia Dirigir el talento humano de acuerdo con normativa (210201052)

El direccionamiento del talento humano en la empresa en la que desarrolla sus actividades es de gran importancia; por ende, a través de esta competencia se debe tener muy claro que el capital o recurso humano en la empresa es uno de los ejes para su funcionamiento, igual que el detalle del recurso de

económico. Si la empresa carece de uno de estos recursos, no podría cumplir sus objetivos propuestos para el buen funcionamiento.

3.4.1 Actividad de aprendizaje GA6-210201052-AA1 - Identificar las tecnologías aplicables a la operación logística de acuerdo con las estrategias de la organización.

La función productiva de la empresa se reconoce como un proceso de transformación para obtener un producto final, es decir, que un sistema productivo es un proceso en el cual se da manejo a los recursos que entran para que salgan cambiados, la buena marcha de un sistema se mide por las nociones de eficiencia y de productividad, como la relación entre entradas y salidas medidas en un tiempo con costos.

El talento humano es un factor clave del desempeño de la gestión de operaciones para el desarrollo de los procesos, en la logística de abastecimiento, en producción, programación de producción y logística en relación con la distribución. La logística es una actividad que tiene como finalidad satisfacer las necesidades del cliente interno y externo, proporcionando productos y servicios en el momento, lugar y cantidad que los solicita, y todo ello al mínimo coste.

Duración: 36 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es de gran importancia y ayuda la lectura y análisis del componente formativo: **“Dirigir el talento humano".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y la correspondiente evidencia que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA6-210201052-AA1-EV01. Propuesta de mejoramiento de la gestión del talento humano, prestación del servicio al cliente proveedores, tecnología y calidad.**

La empresa reconoce que la administración de la gestión del talento humano está compuesta por varios procesos encaminados al aprovechamiento y mejoramiento del desarrollo de las competencias del ser humano (conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes) dentro de la empresa en su libre desarrollo y cumplimiento de sus actividades asignadas. A través de esta propuesta de mejoramiento continuo, la empresa logrará ser más productiva y competitiva en el mercado al cual pertenece, (procesos logísticos).

Basado en la información anterior, para el diseño y desarrollo de esta evidencia se requiere hacer lo siguiente:

- ✓ Revisar la política actual de servicio al cliente que tiene la empresa en la que está trabajando el aprendiz.
- ✓ Proponer detalles de ajuste a dicha política en un informe justificando los ajustes propuestos.
- ✓ Detallar en un apartado del informe como se mejorará el servicio al cliente a partir del cubrimiento del talento humano de la empresa.
- ✓ Recomendar algunas herramientas tecnológicas para la gestión óptima de esta propuesta de mejoramiento.
- ✓ Presentar todo en un informe escrito con las ayudas gráficas que se requieran y todas las normas de escritura de trabajos escritos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con la propuesta de mejoramiento de la gestión del talento humano, prestación del servicio al cliente proveedores, tecnología y calidad de la empresa proyecto.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Propuesta de mejoramiento de la gestión del talento humano, prestación del servicio al cliente proveedores, tecnología y calidad. GA6-210201052-AA1-EV01.**

3.5 Actividades de la competencia Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa (210601020).

Los clientes son parte fundamental del desarrollo de las empresas y por supuesto deben ser tenidos en cuenta en la gestión de procesos logísticos y a eso se refiere la presente competencia de aprendizaje.

3.5.1 Actividad de aprendizaje GA6-210601020-AA1 - Diseñar indicadores de satisfacción del cliente de acuerdo con las políticas de la organización.

Es fundamental reconocer la importancia que tiene un cliente para la empresa, ya que él es la esencia y la razón de ser de la misma. El cliente interno o externo juega un papel importante en el desarrollo de las actividades de la empresa, las cuales buscan cumplir con sus objetivos generales y específicos, que por lo general están orientados a la satisfacción de los clientes con el cumplimiento de la misión. En este elemento se hace fundamental el uso de las TIC o estrategias de comunicación en el desarrollo de los procesos logísticos en las empresas; aspectos que son importantes llevar a cabo a través del desarrollo de esta actividad de aprendizaje.

Duración: 108 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es de gran importancia y ayuda la lectura y análisis del componente formativo: **"Atención y servicio al cliente".**

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA6-210601020-AA1-EV01. Informe tablero de control de indicadores de servicio al cliente.**

El servicio al cliente es una de las prioridades de la empresa y con la buena implementación de las TIC se puede mantener un buen proceso de comunicación entre el cliente interno y externo (vendedor y comprador), entendiendo que hacen parte de los procesos logísticos, en los cuales se requiere hacer una revisión inicial de la empresa con la que va a trabajar. Por este motivo, para esta evidencia se necesitan hacer las siguientes actividades:

- ✓ Realice un informe tipo tablero de control de indicadores de servicio al cliente en la empresa en la cual está haciendo el proyecto formativo.
- ✓ Elabore el informe solicitado donde identifique los indicadores de la logística del servicio al cliente que se requiere para mantener el logro del éxito.
- ✓ Estructure un plan de mejoramiento basado en esos indicadores de servicio según las falencias encontradas en el proceso general.
- ✓ Presente el informe de manera escrita con buena forma y el apoyo de una presentación gráfica de los indicadores para facilitar su lectura.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** informe con falencias y opciones de mejora de los indicadores de servicio al cliente en la empresa.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Informe tablero de control de indicadores de servicio al cliente. GA6-210601020-AA1-EV01**.

- **Evidencia GA6-210601020-AA1-EV02. Documento técnicas de atención al cliente.**

¿Cómo puede la empresa mejorar la prestación de la atención al cliente? En las empresas es imperativo estar activos con una actitud positiva, dinámica y abierta con relación a la atención de los clientes, manteniéndose activos con los cambios que se presenten día a día; para ello, se recomienda pensar en diseñar un documento con unas nuevas técnicas de atención al cliente adecuado para tener un gran impacto en el momento que se brinde el servicio a clientes logrando la satisfacción de ellos.
Satisfacer las necesidades del cliente va más allá de elaborar un buen producto o servicio, las técnicas de atención deben ser parte de la estrategia empresarial de acercamiento a los clientes, buscando dejar en ellos una huella de impacto positiva que facilite la fidelidad o recompra.
Para el diseño del documento, técnicas de atención al cliente solicitado, debe tener presente involucrar todo el personal de la empresa donde trabaja (clientes internos y externos), basados en todo el conocimiento adquirido hasta ahora, el informe debe incluir las mejores técnicas de atención al cliente y procesos de formación (capacitaciones, charlas, cursos, entre otras) que crea para la empresa en la cual está haciendo su proyecto formativo. El informe puede ser presentado a manera de normativa como documento de apoyo en el servicio al cliente.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento técnicas de atención al cliente.
- **Formato:** PDF.
- **Extensión:** libre.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Documento técnicas de atención al cliente. GA6-210601020-AA1-EV02.**

3.6 Actividades de la competencia Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (240202501).

El Programa Nacional de Bilingüismo se orienta a "lograr ciudadanos y ciudadanas capaces de comunicarse en inglés, de tal forma que puedan insertar al país en los procesos de comunicación universal, en la economía global y en la apertura cultural, con estándares internacionalmente comparables". Este propósito implica un plan estructurado de desarrollo de las competencias comunicativas a lo largo del sistema educativo.

3.6.1 Actividad de aprendizaje GA6-240202501-AA1 - Establecer acciones de mejora relacionadas con expresiones, estructuras y desempeño de acuerdo al programa de formación.

Dentro de los contextos personales y laborales es necesario tener en cuenta las diferentes situaciones en la que se pueden poner en práctica los conocimientos adquiridos, dentro de estos destaca el uso de recomendaciones, sugerencias e indicaciones, así como de reportar instrucciones y comentarios a subordinados y colegas, siendo estas enlazadas con vocabulario de interés general, de actualidad y de trabajo. Ya que es importante comprenderlas y ponerlas en práctica, así como el poder emitirlas, dando soluciones a diferentes situaciones problemáticas que puedan darse. En idiomas es bastante útil este conocimiento, ya que permite ese intercambio conversacional por medio del reportaje con otros hablantes, estableciendo actos comunicativos eficientes y provechosos.
Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.
Duración: 48 horas.
Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es de gran importante y ayuda la lectura y análisis del componente formativo: "**English Level 6 - MCER B1.1+**".
Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA6-240202501-AA1-EV01. Cuestionario.**

Presente un cuestionario de acuerdo con el contenido formativo del sexto nivel **"English Level 6 - MCER B1.1+".** El cuestionario consta de quince preguntas y un tiempo aproximado de 30 minutos.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** cuestionario en línea.
- Para responder el cuestionario (evaluación en línea), remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Cuestionario. GA6-240202501-AA1-EV01.**

- **Evidencia GA6-240202501-AA1-EV02. Mapa mental.**

Elaborar un mapa mental que relacione su (*Personal Learning Environment*) PLE a partir de sus estrategias de aprendizaje de una lengua extranjera y su aplicación en su entorno laboral inmediato.
Para el desarrollo de esta evidencia siga los pasos que describen a continuación:

1. Ingrese al componente formativo denominado **"English Level 6 - MCER B1.1+"**, allí encontrará los elementos gramaticales de importancia para el desarrollo de la evidencia.
2. Realice una revisión del artículo realizado por Kupchyk, L & Litvinchuk, Alona (2020) *Constructing Personal Learning Environmentsthrough ICT-Mediated Foreign Language Instruction. EasyChair Preprint* 4251 https://easychair.org/publications/preprint_download/kxvw y elabore el mapa mental en el que represente ideas, conceptos e información que permitan reconocer los elementos que utiliza o ha utilizado para gestionar su aprendizaje y la aplicación en el entorno laboral.
3. Para la realización del mapa mental se recomienda consultar las orientaciones presentadas en el documento anexo **"Guia_para_hacer_mapa_mental".**
4. Para la elaboración del mapa mental descargue o acceda a alguna de las siguientes herramientas digitales que facilitan la construcción y presentación del mismo: Goconqr, Mindmeister, Draw.io, Coggle o Mindomo. Una vez elegida la herramienta, elabore el mapa mental.
5. Cuando tenga el producto final deberá descargarlo en un formato de imagen JPG o archivo PDF, para enseguida adjuntarlo en la plataforma virtual en el espacio designado para dicha evidencia en las fechas establecidas por el instructor.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** mapa mental que representa las ideas, conceptos e información que permitan reconocer los elementos que utiliza o ha utilizado para gestionar su aprendizaje y la aplicación en el entorno laboral sin olvidar elaborar un esquema de su propio PLE.
- **Formato:** exportar a PDF el mapa mental desde la herramienta digital utilizada.

- **Extensión:** el mapa mental debe contener al menos 5 niveles de bifurcación.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Mapa mental. GA6-240202501-AA1-EV02.**

- **Evidencia GA6-240202501-AA1-EV03. Blog.**

En su proceso de formación se han generado videos, audios, textos orales y escritos, entre otros elementos relacionados con temas de familia, aficiones, intereses, trabajo, viajes y hechos de actualidad, que le han permitido mejorar el dominio de una segunda lengua y en su caso inglés.
De acuerdo con lo anterior, elabore un blog de forma creativa en el que consolide y muestre diferentes entradas o *posts*. Adicionalmente, organice dos entradas relacionadas con el pensamiento crítico y la alfabetización mediática (*Critical thinking and media literacy*) y crimen y castigo (*Crime and punishment*) propuestos en el componente formativo.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** archivo de texto o documento con la URL de acceso al blog donde se mostrarán los diferentes post o entradas.
- **Formato:** web.
- **Extensión:** 5 a 7 entradas.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Blog. GA6-240202501-AA1-EV03**.

3.6.2 Actividad de aprendizaje GA6-240202501-AA2 - Simular un proceso para la realización de una actividad en su quehacer laboral.

Dentro de los contextos laborales es necesario tener en cuenta las diferentes situaciones en la que se pueden poner en práctica los conocimientos adquiridos, dentro de estos se destaca el indicar los procedimientos a seguir, dar recomendaciones, sugerencias e indicaciones de emergencia. Ya que es importante comprenderlas y ponerlas en práctica, así como el poder emitirlas dando soluciones a diferentes situaciones problemáticas que puedan darse empleando la descripción del contexto inmediato en el que se encuentra el usuario del idioma. En idiomas es bastante útil este conocimiento,

ya que permite ese intercambio conversacional con otros hablantes, estableciendo actos comunicativos eficientes y provechosos dentro de contextos laborales y personales.

Es importante seguir las indicaciones del instructor en cuanto a la mejor manera de apropiar el material del curso y la correlación que tiene este con el programa de formación.

Duración: 48 horas.

Materiales de formación: para el desarrollo de esta actividad es de gran importante y ayuda la lectura y análisis del componente formativo: **"English Level 7 - MCER B1.2**"

Evidencias: a continuación, se describen las acciones y las correspondientes evidencias que conforman la actividad de aprendizaje:

- **Evidencia GA6-240202501-AA2-EV03. Video.**

El bienestar en el ámbito laboral y académico se relaciona con todos los procesos de la vida, desde la calidad y seguridad del entorno físico, hasta cómo se siente una persona respecto a las actividades que realiza como su entorno, clima y estrés y salud.

De acuerdo con lo anterior y lo propuesto en el material formativo y por medio de un corto video, activando su cámara web, de forma oral, realice una presentación desde su experiencia laboral o académica sobre la gestión que se realiza en los procesos organizacionales y de bienestar relacionados con nutrición (*vocabulary about food and cooking*), actividad física y ejercicio (*sports vocabulary*) para mostrar un vínculo directo entre los niveles de productividad y la salud general y bienestar.

Para la elaboración del video con la cámara web, tenga en cuenta el desarrollo de un guion o estructura a través de una herramienta como PowerPoint, Emaze, Prezi en la que se dispongan algunas diapositivas con imágenes y textos para dar cuenta de la presentación de la importancia del ejercicio, nutrición y bienestar mental.

Diapositivas: durante el desarrollo de la presentación oral es ideal que presente entre 3 y 5 diapositivas, donde se incluyan los siguientes elementos:

- ✓ Diapositiva de portada (datos básicos del aprendiz, nombre del curso, instructor y nombre de la actividad).
- ✓ Diapositivas relacionadas con los procesos organizacionales en bienestar y calidad de vida haciendo énfasis en nutrición, actividad física y ejercicio.
- ✓ Diapositiva relacionada con los referentes bibliográficos.

Estructura del video con cámara web: cuando grabe el video, tenga en cuenta que las fotos, imágenes y

textos que use en las diapositivas deben ser un apoyo visual para que de forma oral denote buena pronunciación y su aprendizaje sobre las temáticas estudiadas y abordadas.

Para la realización de la emisión del video deberá encender su cámara web, mostrar la pantalla con las diapositivas creadas. La recomendación es utilizar alguna herramienta digital que permite grabar el video y pantalla como; Screencast-o-Matic, Loom, Camtasia, recordscreen.io, scrnrcrd.com e incluso existen aplicaciones como X Recorder para que pueda realizarlo desde su teléfono móvil. Lo importante es mostrar las diapositivas, su cámara web e ir realizando su presentación de forma oral.

Una vez finalizado el video debe cargarlo a YouTube o Vimeo, con su cuenta de correo personal o institucional; compruebe que no tenga restricciones para que pueda compartir el enlace de visualización.

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- **Producto a entregar:** documento con los datos del aprendiz y enlace del video.
- **Formato:** Word o PDF con la URL del video.
- **Extensión:** 2 a 5 minutos.
- Para hacer el envío de la evidencia, remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Video GA6-240202501-AA2-EV03.**

4 ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de aprendizaje	Criterios de evaluación	Técnicas e instrumentos de evaluación
Evidencia de producto: Informe indicadores de gestión en los costos logísticos. GA6-210303025-AA1-EV01.	• Analiza la variación de los costos de acuerdo con su estructura y los indicadores de gestión.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-210303025-AA1-EV01.

Evidencia de producto: Informe de aplicación al proyecto formativo del sistema de indicadores de gestión. GA6-260102013-AA1-EV01.	• Utiliza las herramientas de control de acuerdo con los procesos y operaciones logísticas de la organización. • Establece los recursos para monitorear las operaciones de la organización según el proceso. • Realiza seguimiento a productos, procesos y operaciones logísticas de acuerdo con el sistema de trazabilidad. • Revisa el desarrollo del plan logístico acorde con los parámetros establecidos por los sistemas de gestión. • Mide el desempeño de los procesos según metodología.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-260102013-AA1-EV01.
	• Determina las variaciones en el desempeño del proceso según objetivos del proceso.	
Evidencia de producto: Informe propuesta de implementación de nuevas tecnologías en el proceso de almacenamiento de la empresa proyecto. GA6-210101069-AA1-EV01.	• Determina la estrategia de ubicación de acuerdo con el sistema de almacenamiento. • Verifica la marcación e identificación según con los estándares internacionales de carga. • Determina la ubicación de mercancía de acuerdo con los sistemas y métodos de almacenamiento. • Determina el flujo de los procesos de acuerdo con el ciclo de almacenamiento y métodos de diagramación.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-210101069-AA1-EV01.

Evidencia de desempeño: Propuesta de mejoramiento de la gestión del talento humano, prestación del servicio al cliente, proveedores, tecnología y calidad. GA6-210201052-AA1-EV01.	• Programa actividades para el desarrollo de la gestión del talento humano. • Supervisa el desempeño del talento humano según manual de funciones y requerimientos del proceso. • Incentiva el uso de equipos de protección personal de acuerdo con la normatividad vigente.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-210201052-AA1-EV01.
Evidencia de producto: Informe tablero de control de indicadores de servicio al cliente. GA6-210601020-AA1-EV01.	• Realiza seguimiento al servicio de acuerdo con la política de la empresa. • Utiliza las TIC en el seguimiento al cliente de acuerdo con la estrategia de la empresa.	**Lista de verificación:** IE-GA6-210601020-AA1-EV01.
	• Identifica los conflictos según el acuerdo de servicio. • Direcciona el conflicto de acuerdo con la estrategia de la empresa.	
Evidencia de producto: Documento técnicas de atención al cliente. GA6-210601020-AA1-EV02.	• Establece protocolo de servicio al cliente y/o proveedor. • Emplea las técnicas de atención al cliente de acuerdo con el protocolo. • Orienta al cliente y/o proveedor de acuerdo con el catálogo de servicios.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-210601020-AA1-EV02.
Evidencia de conocimiento: Cuestionario. GA6-240202501-AA1-EV01.	• Enlaza una serie de elementos breves, concretos y sencillos para crear una secuencia cohesionada y lineal.	**Cuestionario:** IE-GA6-240202501-AA1-EV01.

Evidencia de conocimiento: Mapa mental. GA6-240202501-AA1-EV02.	• Hace uso de vocabulario relacionado con familia, aficiones e intereses, trabajo, viajes y hechos de actualidad, en textos orales y escritos.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-240202501-AA1-EV02.
Evidencia de desempeño: Blog. GA6-240202501-AA1-EV03.	• Hace uso de vocabulario relacionado con familia, aficiones e intereses, trabajo, viajes y hechos de actualidad, en textos orales y escritos.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-240202501-AA1-EV03.
Evidencia de conocimiento: Diagrama de flujo. GA6-240202501-AA2-EV01.	• Hace uso de términos y expresiones relacionadas con su ámbito laboral específico.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-240202501-AA2-EV01.
Evidencia de producto: Ensayo. GA6-240202501-AA2-EV02.	• Sigue instrucciones de un proceso relacionado con su quehacer laboral.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-240202501-AA2-EV02.
Evidencia de desempeño: Video. GA6-240202501-AA2-EV03.	• Es capaz de hacer una presentación breve y preparada sobre un tema dentro de su especialidad con la suficiente claridad como para que se pueda seguir sin dificultad la mayor parte del tiempo y cuyas ideas principales están explicadas con una razonable precisión.	**Lista de chequeo:** IE-GA6-240202501-AA2-EV03.

5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acentuación: se refiere a la distribución de los acentos ortográficos.

Actividades de un proceso: aquellas operaciones o pasos secuenciales, enlazados entre sí, que ejecutan los trabajadores dentro de un proceso para producir un bien o un servicio.

Aprovisionamiento: la logística de aprovisionamiento se encarga de optimizar el pedido y recepción de

todos los elementos que una empresa necesita para su producción.

Ámbito de acción: marco general en que se mueve uno o más procesos de trabajo y se predeterminan tiempo, espacio, insumos, participantes y resultados.

Apiladores: son herramientas de ayuda en cualquier empresa que son muy eficaces para elevar, bajar y transportar cargas.

Auditoría: inspección o verificación de la contabilidad de una empresa o una entidad, realizada por un auditor, con el fin de comprobar si sus cuentas reflejan el patrimonio, la situación financiera y los resultados obtenidos por dicha empresa o entidad en un determinado ejercicio.

Cadena de suministro: es el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad, desde la búsqueda de materias primas, su posterior transformación y hasta la fabricación, transporte y entrega al consumidor final.

Canal de distribución: es el conducto que define la compañía por el cual se movilizan los productos desde el lugar donde se producen hasta los consumidores finales.

Caracterización: análisis profundo de los procesos teniendo en cuenta los elementos que originan que estos procesos tengan un principio y un final.

Costo ABC: es un modelo que permite la asignación y distribución de los diferentes costes indirectos, de acuerdo con las actividades realizadas, pues son estas las que realmente generan costes.

Costo logístico: el coste logístico o costo logístico, es la suma de aquellos costos ocultos que se producen por la sucesión de actividades como el almacenaje o el transporte de un bien, desde el productor hasta el comprador final.

Embalajes: preparan la carga en la forma más adecuada para su transporte en los modos elegidos para su despacho al exterior y para las distintas operaciones a que se someta durante el viaje entre el exportador y el importador.

Entonación: rasgo lingüístico suprasegmental constituido por la secuencia sonora de los tonos con que se emite el discurso oral; constituye una línea melódica y contribuye al significado del discurso.

Enfermedad profesional: es aquella que es generada o causada por el cumplimiento y desarrollo de sus actividades laborales.

Ergonomía: es la disciplina tecnológica que trata del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas que coinciden con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades del trabajador. Busca la optimización de los tres elementos del sistema (humano-máquina-ambiente), para lo cual elabora métodos de estudio de la persona, de la técnica y de la organización.

Estilo indirecto: se emplea para expresar lo expresado por otro hablante a otro hablante, el cual no estuvo presente en el momento de la alocución inicial, esto puede ser en forma afirmativa, negativa o interrogativa.

Fonética: parte de la lingüística que estudia los sonidos de las lenguas.

Frases adverbiales: son situaciones en las cuales un adverbio puede modificar al verbo y que de esta relación se pueda cambiar el verbo o adjetivo.

Gerundio: es una forma del verbo finalizada en "*ing*" que funciona como un sustantivo y tiene relación con actividades finalizadas o concretas.

Indicadores logísticos: son medidas de rendimiento cuantificables aplicadas a la gestión logística que permiten evaluar el desempeño y el resultado en cada proceso operativo que se realiza en la cadena de trabajo.

Infinitivo: es una forma del verbo antecedida por *"to"* que funciona como un sustantivo y tiene relación con futuras o abstractas.

Just in time: entrega de insumos desde el proveedor directamente a los procesos productivos en el

momento preciso en que se los necesitan, obviando almacenamiento en planta.

KPI: conocido también como indicador clave o medidor de desempeño o indicador clave de rendimiento, es una medida del nivel del rendimiento de un proceso. El valor del indicador está directamente relacionado con un objetivo fijado previa y normalmente se expresa en valores porcentuales.

Malla de red de transporte: unión de redes de transporte utilizadas a nivel local, regional, nacional, continental y global, que se integran para asegurar que los bienes y/o servicios lleguen al consumidor final en el menor tiempo posible y al menor costo.

Montacargas: es un vehículo contrapesado en su parte trasera, que mediante dos horquillas puede transportar y apilar cargas generalmente montadas sobre tarimas o palés.

Netiqueta: reglas básicas de comunicación que se deben poner en práctica al usar internet.

Palabras compuestas: son palabras que se componen de varias partículas, en las cuales al adicional alguna puede intensificar su significado, direccionarlo o cambiarlo.

Percepción: sensación interior que resulta de una impresión material producida en los sentidos corporales.

Planificación administrativa: proceso racional de previsión, estructuración, diseño y asignación óptima de recursos organizaciones, para alcanzar resultados en un tiempo y espacio dados.

Reclutamiento: es una actividad de la empresa que se ocupa de atraer a las personas adecuadas para un determinado puesto de trabajo.

Red de transporte: infraestructura que permite articular los territorios, usando los diferentes medios y/o modos de transporte.

Segundo condicional: se emplea para hablar de situaciones irreales que tienen consecuencias irreales dentro de esa condicionalidad y puede ser empleado tanto en presente como en pasado.

Servucción: sistema de producción del servicio, es decir, la parte visible de la organización en la que se producen, distribuyen y consumen los servicios.

Tercer condicional: se emplea para hablar acerca de un hecho no sucedido en el pasado con una consecuencia directa en ese pasado.

Trazabilidad: el control interno es un procedimiento que se enmarca en el control de recursos y activos de una empresa, y sirve para llevar un registro sobre su actividad y trazabilidad.

Verbos modales: los verbos modales son auxiliares que se combinan con otros verbos para expresar el "modo" del verbo, principalmente su posibilidad o necesidad, estos son: *can, could, may, might, shall, should, will, would, must* y *ought to*.

6 REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

ABA English. (s.f.). *Cómo se pronuncia TH en inglés*. https://www.abaenglish.com/es/fonetica-inglesa/th/

Ainslie, G. (1986). Beyond microeconomics: Conflict among interests in a multiple self as a determinant of value. *The multiple self*, 133-175. https://www.suz.uzh.ch/dam/jcr:ffffffff-f952-f950-ffff-ffff869f7f5a/05.13_ainslie_86.pdf

Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Cadenas de suministro y el impacto social en la era del COVID-19*. https://www.youtube.com/watch?v=TGcWeS4uuV0

Blocher, E., Stout, D., Cokins, G., & Chen, K. (2008). *Administración de costos*. McGraw Hill.

Castro, J., Camelo, N. & Ospina, Y. (2016). Costos logísticos y metodologías para el costeo en cadenas de suministro: una revisión de la literatura. *Cuadernos de contabilidad*, *17*(44), 377-420.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. McGraw Hill.

Escudero, M. (2019). *Logística de almacenamiento.* Ediciones Paraninfo.

Fontalvo-Herrera, T., De-la-Hoz-Granadillo, E. & Mendoza-Mendoza, A. (2021). Los procesos logísticos y la administración de la cadena de suministro. *Saber, Ciencia y Libertad*, *14*(2), 102–112. https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880

Kupchyk, L. & Litvinchuk, A. (2020). Constructing Personal Learning Environments Through ICT-Mediated Foreign LanguageInstruction. EasyChair Preprint 4251. https://easychair.org/publications/preprint_download/kxvw

Moure, O. (1999). *El acento en las palabras de dos sílabas*.

Organización Internacional Laboral. (2009). *Workplace well-being*. https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/areasofwork/workplace-health-promotion-and-well-being/WCMS_118396/lang--en/index.htm

Pérez, H. M. (2017). *Almacenamiento de materiales.* Marge Books.

Pinheiro de Lima, O., Breval, S., Rodríguez, C. & Follmann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Revista chilena de ingeniería, 25(2)*, 264 - 276.

Systems, V. (2013). *Inglés: grado superior*. McGraw-Hill España. https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/50221?page=1

TechTarge. (2012). *Gestión de la cadena de suministro o SCM.* https://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Gestion-de-la-cadena-de-suministro-SCM

7 CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Elkin Rodolfo Moreno Merchán	Experto Temático	Regional Distrito Capital - Centro de Formación de Talento Humano en Salud	Febrero de 2021

Autor (es)	Oscar Absalón Guevara	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Febrero de 2021
Autor (es)	Gustavo Alonso Pineda	Experto Temático	Regional Norte de Santander CIES - Centro de la Industria, la Empresa y los Servicios	Julio de 2021
Autor (es)	Luis Fernando Botero Mendoza	Diseñador Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Diciembre de 2021
Autor (es)	Silvia Milena Sequeda Cárdenas	Evaluadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión Industrial	Diciembre de 2021
Autor (es)	Rafael Neftalí Lizcano Reyes	Asesor Pedagógico	Regional Santander - Centro Industrial del Diseño y la Manufactura	Diciembre de 2021
Autor (es)	Julia Isabel Roberto	Diseñadora Instruccional	Regional Distrito Capital - Centro para la Industria de la Comunicación Gráfica	Diciembre de 2021

8 CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del cambio**
Autor (es)	Andrés Felipe Velandia Espitia	Asesor Metodológico	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnológica de la información	Junio de 2023	Actualización de contenidos
Autor (es)	Liliana Victoria Morales Gualdrón	Responsable Línea de producción Distrito Capital -2023	Regional Distrito Capital - Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnológica de la información	Junio de 2023	Actualización de contenidos